

平成30年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

平成30年9月12日（水） 13時から16時まで

2. 開催場所

九州総合通信局 10F会議室

3. 議事

（1）消費者保護の取組説明

- ①平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等
- ②MVNOの消費者保護への取り組み
- ③FVNO委員会の消費者に関する活動
- ④全携協の活動紹介
- ⑤固定電話のIP網への移行に関するNTTの取り組み状況について
- ⑥全国消費生活相談員協会における電気通信サービスに係る相談等の状況
- ⑦九州総合通信局における消費者保護に係る取組

（2）消費生活センターからの相談事例に関する意見交換

（3）その他

- ・4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送の視聴について

4. 意見交換の主な内容

（1）意見交換で取り扱った主な内容

①固定通信サービスの相談事例

ア 事例概要

料金が安くなると電話勧誘され、従来から契約している通信会社の料金プラン変更と思い、手続きしたところ、別の通信会社との新しい契約が発生し、二重契約の状態になっていた。また、知らないうちにオプションが付加されていた。

イ 問題点

- ・代理店が電話勧誘時に事業者名を名乗らず、別会社との契約となることを十分に説明していない。
- ・通信契約は複雑であり、自分がどのような契約をしているのか理解できていない消費者も多いため、事業者から十分な説明が必要。

ウ 事業者回答

- ・電話勧誘時に誤認させない名乗り、光卸の仕組みや初期契約解除制度について正確に説明すること等を代理店に指導している。
- ・代理店の電話勧誘時の通話記録の定期的なチェック及び事業者として後確認を実施し、契約意思の確認を行っている。

エ 総務省見解

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」では、事業者名等の基本説明事項について契約前に説明することを求めている。

また、利用者の契約意思を再確認するため、代理店による電話勧誘等で転用を含む新規契約をする際には、事業者自らの責任による説明内容の後確認を行い、その結果、利用者が疑義を呈した場合は、利用者に特段の不利益なく申込み等の取消し等に応じることを求めている。

②移動通信サービスの相談事例

ア 事例概要

Wi-Fi サービスの契約が2年間で満了したため、解約を申し出たが、2年で解約すると端末機器の分割払い（3年間）が一括請求になった。

イ 問題点

サービスの契約期間と端末機器の分割払い期間のずれを認識していない。

ウ 事業者回答

支払金額の推移を示しながら契約手続きを進めたり、毎月の請求書で端末の割賦支払状況を案内したりするなど、消費者により分かりやすい説明に努める。

(2) その他の意見等

- 契約書面に記載されている問合せ先に電話してもつながらないケースがある。連絡がつかないため、あきらめてしまう消費者もいるかと思うので、十分に対応できるような体制を整えてほしい。（消費生活センター）
- 今後、ますます高齢者の相談が増えてくると予想されるため、適合性の原則に配慮した十分な対応をお願いしたい。（消費生活センター）